



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA – UNICEUB  
FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS  
APLICADAS - FATECS

**NAIARA SILVA SANTOS**

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA ESCOLA DE  
ENSINO INFANTIL PÚBLICA À LUZ DA PERCEPÇÃO DOS  
PROFESSORES**

Brasília  
2015

NAIARA SILVA SANTOS

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA ESCOLA DE ENSINO  
INFANTIL PÚBLICA À LUZ DA PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao curso de Administração, do Centro  
Universitário de Brasília como requisito para a  
graduação.

Orientador: Prof. Domingos Duarte

Brasília

2015

NAIARA SILVA SANTOS

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA ESCOLA DE  
ENSINO INFANTIL PÚBLICA À LUZ DA PERCEPÇÃO DOS  
PROFESSORES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao curso de Administração, do Centro  
Universitário de Brasília como requisito para a  
graduação.

Orientador: Prof. Domingos Duarte

Aprovado em 09 de outubro de 2015

**BANCA EXIMINADORA**

---

Prof. Domingos Duarte

Orientador

---

Examinador

---

Examinador

# **QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA ESCOLA DE ENSINO INFANTIL PÚBLICA À LUZ DA PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES**

Naiara Silva Santos <sup>1</sup>

## **RESUMO**

As organizações públicas têm a missão de oferecer ao cidadão um serviço de qualidade que beneficie a todos. A educação pública brasileira, é um tema atual e que por muitas vezes é tida como precária e ruim. Sendo assim, este artigo analisou como os professores percebem a qualidade dos serviços de uma escola de educação infantil pública, observando o ambiente educativo e o ambiente físico da instituição em que trabalham. A pesquisa foi conduzida tendo como base os Indicadores da Qualidade na Educação, que é instrumento avaliativo sobre a qualidade da educação em escolas observando os diferentes aspectos, e que foi criado por instituições governamentais e não-governamentais. Desta forma, foi realizada uma pesquisa quantitativa com uma amostragem não-probabilística de julgamento de 24 docentes, utilizando as dimensões: ambiente educativo e o ambiente físico escolar e os diversos indicadores nelas inseridos que compõe o Indique. Com a análise, sugeriu-se a adaptação de alguns ambientes da escola para alunos com deficiência, e a melhoria de materiais didáticos utilizados por alunos e professores. Conclui-se que os professores realizaram uma avaliação positiva, diferente do que a sociedade julga, os profissionais avaliam que o serviço que prestam é de qualidade mostrando acreditarem na educação pública, mesmo que esta muitas vezes é julgada como precária possui profissionais qualificados e dispostos a prestar um bom serviço para a comunidade.

**Palavras-chave:** Qualidade. Educação. Serviços.

---

<sup>1</sup> Naiara Silva Santos. Graduada em Administração da FATECS no Centro Universitário de Brasília – UniCEUB, 8º semestre, noturno. E-mail: naiaraelys@gmail.com

## 1. INTRODUÇÃO

As organizações de serviços buscam oferecer produtos de excelência visando enriquecer seus processos, a fim de entregar um serviço que atenda as expectativas e necessidades do cliente.

A qualidade do serviço deve ser analisada não só pelas empresas privadas, que visam melhorar seu produto para obter mais lucro, mas, também, por empresas públicas e ONGs que buscam oferecer melhor serviço ao cidadão com o objetivo de ajudar de alguma forma a melhorar a vida daquela comunidade.

Em se tratando de educação, a sociedade tem cobrado cada vez mais do Estado um ensino de qualidade. Para Rios (2001), “quando se fala em educação de qualidade, está se pensando em uma série de atributos que teria essa educação”, sendo assim, a qualidade “consistiria num conjunto de atributos, e de propriedades que caracterizariam a boa educação”. Além disso, Silva (2009) ressalta que “falar em qualidade é avaliar a educação que se oferece na instituição escolar”.

É importante ressaltar que a educação advinda do Estado é de responsabilidade não só dos que dela se beneficiam diretamente, como, também, da sociedade que indiretamente sente os efeitos do ensino de má qualidade. Sendo assim, toda a comunidade deve zelar pelo ensino, pela instituição e por seus profissionais.

Em busca de indicadores para auxiliar na avaliação da qualidade da educação, realizou-se uma parceria entre as organizações governamentais e não-governamentais para a criação de um instrumento que foi publicado em 2004 que visa realizar a auto avaliação das instituições de ensino, este recebeu o nome de Indicadores da Qualidade na Educação, e posteriormente ficou conhecido como Indique. O instrumento possui sete dimensões e tem o intuito de envolver toda comunidade escolar para respondê-lo, além de avaliar diferentes aspectos da escola.

Para este artigo foram trabalhadas duas dimensões, dentre as sete que compõe o Indique, a saber: o ambiente físico escolar e o ambiente educativo, contendo indicadores a serem respondidos pelos professores, a fim de verificar a percepção dos mesmos sobre a qualidade do serviço oferecido pela escola em que trabalham.

Este estudo justifica-se no âmbito científico e para a Administração pela pouca ênfase dada à administração pública, visto que dentro do curso existe pouca matéria

que dê relevância para o serviço público além da pouca importância para a grande diversidade de funções que o funcionalismo público oferece.

A justificativa social deu-se sustentada no atual cenário de mudanças da educação brasileira, tendo em vista a influência que o ambiente escolar exerce sobre os professores e o quanto a qualidade de ensino é afetada por este ambiente.

Nas instituições de ensino, os professores são os maiores responsáveis pelas transformações que fazem das crianças de hoje adultos construtores de um futuro melhor, portanto, a percepção dos mesmos sobre os alunos, a escola e todos que dela fazem parte é de fundamental importância para os administradores. Diante deste cenário, o estudo foi desenvolvido visando responder: Qual a percepção dos professores em relação a qualidade da educação segundo o ambiente educativo e o ambiente físico escolar de uma instituição de educação infantil pública?

De modo geral o objetivo do artigo foi analisar a qualidade dos serviços prestados por uma escola de ensino infantil pública à luz da percepção dos professores.

A fim de alcançar o objetivo geral, foram elencados os seguintes objetivos específicos: identificar os critérios mais relevantes para a avaliação da qualidade por meio do instrumento Indicadores da Qualidade na Educação, levantar a percepção dos professores em relação ao impacto do ambiente educativo e o ambiente físico escolar no nível de qualidade da educação, e fazer uma análise dos resultados obtidos.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Definição de serviços e suas características**

Segundo Bretzke (2000), serviço é “qualquer atividade ou benefício intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não resulte na posse de algo”; o que seria dizer que o produto comercializado não assume a forma de um bem concreto. Sendo assim, serviço é “essencialmente intangível” e além disso “não resulta na propriedade de nada”. (KOTLER; KELLER, 2006)

De acordo com Kotler; Hayes; Bloom (2002), Las Casas (2007) e Schmenner (1999), os serviços normalmente possuem características próprias como:

- Intangibilidade: serviços são atividades normalmente intangíveis, ou seja, que não possuem forma concreta, o serviço em si não pode ser provado ou palpável;
- Simultaneidade: o cliente é a entrada e saída do processo, a criação e o consumo ocorrem no mesmo momento;
- Perecibilidade: serviço não é estocável, não é possível armazená-lo para ser utilizado posteriormente;
- Variabilidade: justamente por ser uma entrada o cliente pode delegar o serviço conforme a sua necessidade e as características que deseja. O serviço pode ser flexível a cada cliente; e
- Indivisibilidade: não se pode separar os serviços das pessoas que o realizam, a qualidade do serviço será avaliada pelo conjunto.

## **2.2 Conceito de qualidade do serviço**

Visando a sobrevivência ao longo do tempo a qualidade ganhou grande importância para as organizações, tanto privadas quanto públicas. Segundo Campos (1992), qualidade é atender de forma precisa e estar alinhada com as necessidades dos clientes sendo o produto ou o serviço realizado “de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo”.

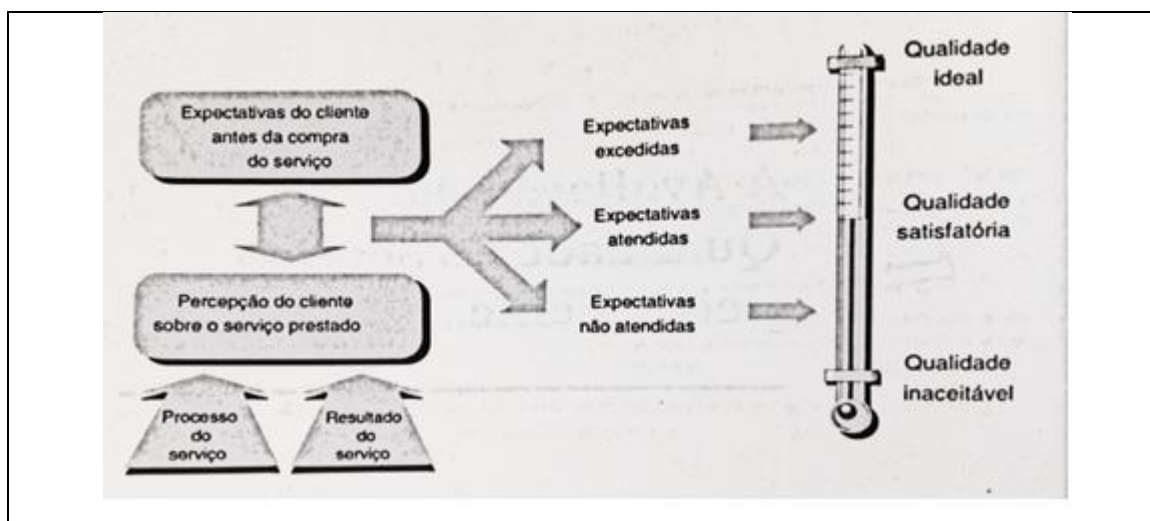
Qualidade, no entanto, para alguns autores é um conceito dinâmico e subjetivo em se tratando do setor de serviços. Para Giancesi; Corrêa (1994), a qualidade no setor de serviços deve observar não só as necessidades dos clientes, tendo em vista que estas não são o melhor parâmetro para atingir a satisfação, pois, o que é exposto pelo cliente não é somente suas necessidades e sim suas expectativas sobre o serviço que lhe será prestado.

A expectativa do cliente criada antes da compra do serviço, pode ser derivada da experiência de outras pessoas. Com a *internet*, sites e aplicativos de relacionamento, as pessoas atualmente tendem a dizer publicamente o que vivenciaram dos serviços adquiridos, dividindo assim suas opiniões com todos. Por este motivo, muitos procuram a avaliação das empresas na *internet*, checando se a empresa é bem avaliada pelos consumidores.

As opiniões boas fazem com que as expectativas cresçam em torno do serviço ao qual se pretende adquirir. Baseado no quanto a empresa supre a expectativa,

conforme a figura 1, o cliente projeta a qualidade do serviço que lhe foi prestado, podendo ser: qualidade ideal quando a expectativa é excedida; qualidade satisfatória quando a expectativa é atendida; e qualidade inaceitável ou intolerável quando a expectativa não é atendida.

Figura 1 - A avaliação da qualidade do serviço



Fonte - Gianesi; Corrêa, 1994, p. 80

Sendo assim, a qualidade deve ser observada a partir da percepção do cliente sobre o serviço prestado, tendo em vista as expectativas que foram geradas anteriormente.

A qualidade no setor de serviços é, também, a visão dos funcionários sobre o desenvolvimento do processo de melhoria que deve ser contínua. Segundo Paladini (2004), todos que de alguma forma participaram do processo para que o produto ou serviço fosse entregue ao cliente são responsáveis pela qualidade.

### 2.3 Teorias sobre qualidade do serviço

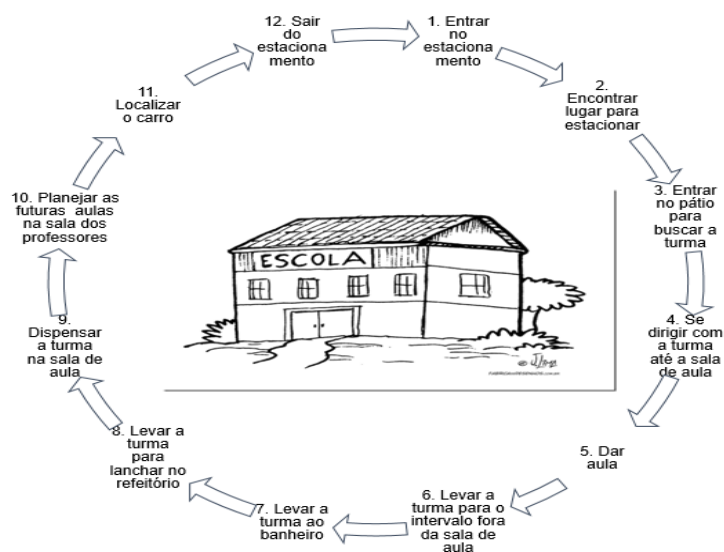
Segundo Gianesi; Corrêa (1994), a percepção do cliente em relação ao serviço advém do que lhe foi apresentado pela organização. Essa percepção é formada nos chamados momentos da verdade, estes são os momentos em que o cliente tem contato direto ou indireto com a organização.

Considerando os momentos da verdade que o professor vivência na instituição, como mostrado na figura 2, tem-se o convívio com o ambiente físico, quando se desloca pela escola, e o momento em tem contato com os outros serviços que



acontecem dentro do ambiente escolar como a refeição, a limpeza dos locais, o saneamento, a estrutura de lazer oferecida, a estrutura para que ele possa estacionar, e para que possa recepcionar seus clientes sendo estes representados pelos alunos e pelos pais na hora da entrada e saída das crianças.

Figura 2 - Exemplo de um ciclo do serviço



Fonte - GIANESI; CORRÊA, 1994, p.87. Adaptado pela autora.

A percepção da qualidade do serviço é criada a partir de cada momento da verdade vivenciado pelos professores e por toda a comunidade escolar, o funcionário dentro da instituição não é apenas um prestador de serviço, é também, um cliente que percebe os outros serviços que lhes são oferecidos dentro da organização.

Em 1990, Parasuraman e Berry criaram a ferramenta SERVQUAL (GIANESI; CORRÊA, 1994), com o intuito de avaliar a percepção dos clientes sobre a qualidade do serviço prestado, citada por Salomi et al. (2005), Schmenner (1999) e Fitzsimmons J.; Fitzsimmons M. (2014), a ferramenta destaca cinco critérios da qualidade sendo estes:

- Confiabilidade: a habilidade dos funcionários em prestar o serviço interno de forma precisa. Para o cliente confiabilidade quer dizer um serviço cumprido no prazo combinado e sem erros;
- Receptividade: a intenção de auxiliar o cliente e prestar o serviço imediato, o desleixo com o cliente deixando o mesmo esperando sem

explicação plausível cria percepções negativas, em contrapartida a capacidade de recuperação rápida e o profissionalismo gera as percepções positivas;

- Garantia: a competência dos funcionários em ter o conhecimento e transmitir confiança, tendo ainda o intuito de oferecer o melhor para o cliente;
- Empatia: a atenção cuidadosa e individualizada, ou seja, o atendimento personalizado visando atender as necessidades do cliente; e
- Aspectos tangíveis: a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação. A condição do ambiente é um indício de cuidado e da atenção aos detalhes.

Os cinco critérios citados acima, visam esclarecer os aspectos que podem tornar o serviço da instituição competitivo, e, com ciclo continuo de melhoria da operação do serviço. Segundo Schemenner (1999), a equipe criadora do SERVQUAL desenvolveu o instrumento de pesquisa que incorpora a “qualidade e padrões de serviço para funcionários”.

Para Fitzsimmons J.; Fitzsimmons M. (2014), esses cinco critérios são utilizados pelos clientes para a avaliação da qualidade por intermédio da “comparação entre o serviço esperado e o serviço percebido”

Gianesi; Corrêa (1994) citam prioridades competitivas que devem ser realizadas pelas empresas para a melhoria da qualidade, dentre elas:

- Competência: a habilidade e o conhecimento para a execução do serviço; e
- Consistência: a ausência de oscilação no processo.

Essas visam garantir que o serviço seja prestado por pessoas capacitadas e que mantenham o padrão de qualidade.

## **2.4 Evolução histórica da educação no Brasil**

Em 1932 surgiu o Manifesto dos Pioneiros da Escola Nova que tinha como objetivo disponibilizar para o cidadão uma educação pública, gratuita, laica e sem qualquer discriminação. Já em 1987, foi divulgado o Manifesto à Nação, que exigia a educação como dever do Estado e direito de todos. (BARBOSA, 2012)

No capítulo dedicado à educação na Constituição Brasileira de 1988, tem-se explicitado que:

Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. (BRASIL, Constituição Federal, 1988)

Foram também, garantidos alguns princípios, como: a igualdade de condições para o acesso, a gratuidade do ensino público, e o padrão de qualidade do mesmo, além da valorização dos profissionais da educação. (BRASIL, Constituição Federal, Art 206, 1988)

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), Lei nº 12.976/2012, trouxe a obrigatoriedade da matrícula conforme descrita no Art. 6º “É dever dos pais ou responsáveis efetuar a matrícula das crianças na educação básica a partir dos 4 (quatro) anos de idade.” (BRASIL, Lei nº 12.976/2012, 2015)

Além disso, a LDB também traz a organização da educação básica em todo país:

Art. 4º O dever do Estado com educação escolar pública será efetivado mediante a garantia de:  
I – educação básica obrigatória e gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezessete) anos de idade, organizada da seguinte forma:  
a) pré-escola;  
b) ensino fundamental;  
c) ensino médio; (BRASIL, Lei nº 12.976/2012, 2015)

## **2.5 Qualidade do serviço dentro da escola**

Segundo Colombo (2004), as instituições escolares devem ter conhecimento da aplicação dos critérios da qualidade e saber aplicá-los. Os alunos desejam receber um serviço prestado por professores capacitados, juntamente com funcionários qualificados. A escola deve se utilizar de instalações adaptadas as necessidades de todos.

A instituição educacional presta um serviço que é visto como implícito. Segundo Fitzsimmons J.; Fitzsimmons M. (2014), esse serviço tem “benefícios psicológicos” que são percebidos lentamente pelos clientes.

O anseio de todos os que usufruem do sistema educacional é ter um ambiente escolar público de qualidade. Este deve ser criado da relação de troca e parceria de todos que se relacionam com a escola e o ambiente escolar que é criado pela comunidade: pais, mães, professores, diretores, alunos, funcionários, conselheiros

tutelares, conselheiros de educação, conselheiros dos direitos da criança, ONGs e órgãos públicos, ou seja, toda pessoa ou instituição que se relacione com a instituição de ensino. (AÇÃO EDUCATIVA et al., 2004)

Para oferecer um ensino de qualidade, faz-se necessário dispor de um ambiente educacional motivador. Segundo Lacaz (2000), não é possível separar a qualidade do produto das condições do trabalho dos profissionais. O ambiente físico deve ser um local com conforto para o bom desempenho das funções, as condições de trabalho devem auxiliar nas relações sociais. Além disso, Arroyo (2013), destaca que para motivar um funcionário é necessário “criar no próprio trabalhador e na sociedade a ideia de que trabalhar no serviço público também realiza, forma, dá emoção”.

Atualmente visando a melhoria da qualidade na educação no Distrito Federal, a escolha da equipe gestora da escola é feita segundo o Regimento Escolar o qual estabelece que os cargos comissionados de Diretor e Vice-Diretor da instituição educacional “serão providos por ato do Governador, após processo seletivo e escolha feita pela comunidade escolar” (DISTRITO FEDERAL, Art. 7º, 2009). Além disso, o documento lista atribuições, características e responsabilidades que se deve ter para alcançar tais cargos, com isso acredita-se que a comunidade escolar através da eleição dos gestores das escolas, sendo possível votar no professor que achar mais adequado para o cargo, torne-se mais participativa e que a educação ganhe mais qualidade. (DISTRITO FEDERAL, 2009)

Ainda em se tratando de qualidade na escola, é necessário que haja, no ambiente físico, instalações básicas para o conforto de todos, e que seja principalmente acolhedor para as crianças, já que a qualidade está não só no produto fim, no caso a educação, mas também nos outros serviços que a complementam e que são executados dentro da instituição, como a limpeza que é realizada por terceirizados no caso da escola pública, o lanche oferecido pela cantina, o transporte público escolar e etc. O saneamento básico, a higiene dos locais onde são preparados os alimentos, além de cuidado com os equipamentos e o zelo por toda a estrutura física deve ser de responsabilidade de toda a comunidade escolar para que a escola seja um ambiente de aprendizado de qualidade para muitas gerações.

### **3. MÉTODO**

Para este artigo, por estar mais alinhada aos objetivos, foi utilizada a pesquisa descritiva, que visa a descrição de características de determinada população, além disso, objetiva também o estabelecimento de relações entre variáveis, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coletas de dados (GIL, 1999).

O método de abordagem do problema é quantitativo, para Michel (2005), este método “usa a quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento destas”, a pesquisa quantitativa é objetiva e tem seus dados recolhidos através de instrumentos padronizados (FONSECA, 2002).

A abordagem direta mediante uma pesquisa de campo idealizada na pesquisa quantitativa tem maior assertividade na coleta e análise de dados, além de alcançar melhores resultados alinhados com o problema em estudo.

A técnica de coleta de dados foi o levantamento ou survey, onde tem-se uma abordagem direta mediante uma pesquisa de campo (GIL, 2005).

A amostra é não probabilística, que segundo Samara; Barros (2002), “não são obtidas utilizando-se conceitos estatísticos”, além disso, é também de julgamento cujo “os elementos da amostra são selecionados segundo um critério de julgamento do pesquisador”, no caso desta pesquisa os participantes deveriam ser professores de educação infantil.

#### **3.1 Instrumento de coleta de dados**

Para atingir os objetivos propostos foi utilizada uma adaptação do questionário do Indique presente no Apêndice 1, criado com a coordenação da Ação Educativa, Unicef (Fundo das Nações Unidas para a Infância), Pnud (Programa da Nações Unidas para o Desenvolvimento), Inep (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais) e MEC (Ministério da Educação), publicado em 2004 para ajudar a comunidade escolar na avaliação e melhoria na qualidade das escolas, dentre o que vai bem e mal identificando prioridades, além de motivos para a desistência de alunos, entre outros fatos. No instrumento, nesta pesquisa, foram utilizados, com adaptações, os indicadores da Dimensão 1 que trata do ambiente educativo, e da Dimensão 6 que trata do ambiente físico escolar, a serem respondidas apenas por professores.

O instrumento utilizado para esta pesquisa possui 89 questões fechadas, com escala de frequência sendo as opções de: sempre, quase sempre, raramente, nunca e não sei. As questões são divididas em indicadores posteriormente analisados a saber: amizade e solidariedade; alegria; respeito ao outro; combate à discriminação; disciplina; respeito aos direitos das crianças; suficiência do ambiente físico escolar; qualidade do ambiente físico escolar; e bom aproveitamento do ambiente físico escolar.

### **3.2 Participantes da pesquisa**

A população da pesquisa foi composta por professores de uma escola de educação infantil pública. Estes foram escolhidos por serem considerados fontes mais ricas e pelo fácil acesso à escola em questão.

A organização pesquisada é uma instituição de educação pública, sendo sua estrutura física padrão dos CAIC's - Centro de Atenção Integral à Criança e ao Adolescente. A escola oferece educação infantil e fundamental, atende crianças a partir de 3 anos e é inclusiva recebendo crianças com necessidades especiais. Possui educação integral no caso da creche e em meio período para as demais séries.

## **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **4.1 Análise dos dados levantados**

A coleta de dados foi realizada entre os dias 15 a 23 de setembro no período matutino e vespertino na instituição de ensino, abordando pessoalmente os pesquisados e tendo estes o tempo necessário para responder o instrumento.

Concluído o processo de coleta de dados partiu-se para a tabulação e estudo dos instrumentos de pesquisa aplicados, visando analisar a qualidade dos serviços prestados por uma escola de ensino infantil pública à luz da percepção dos professores.

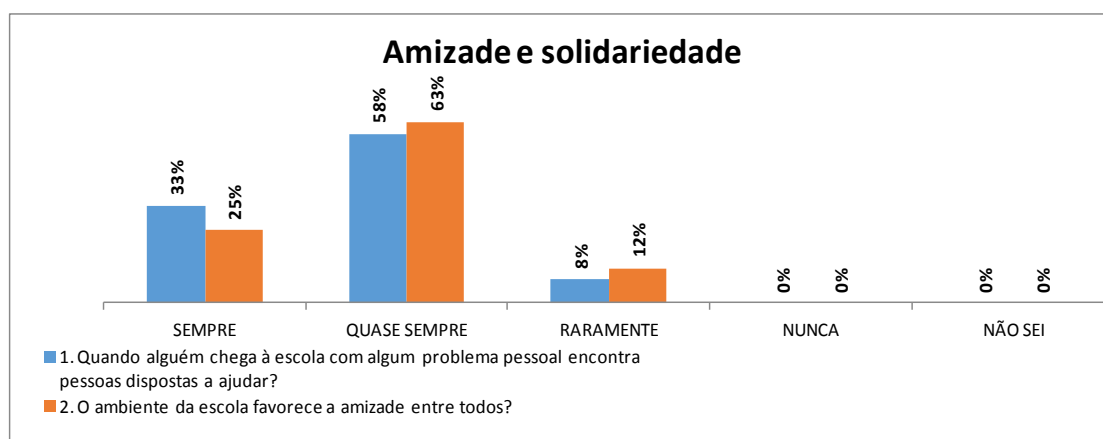
Os dados coletados foram analisados utilizando o programa de cálculos Excel na versão 2010, com questões organizadas na ordem numérica crescente conforme a sequência de perguntas do questionário nas colunas da planilha.

Os dados estatísticos obtidos foram apresentados por meio de gráficos do tipo barra que, segundo Lakatos; Marconi (2007) quando utilizados com habilidade, podem evidenciar aspectos visuais dos dados, de forma clara e de fácil compreensão.

Participaram da pesquisa 24 professores de uma instituição de educação infantil, ou seja, 89% do quadro de 27 professores no total.

Após coletar e tabular os dados obtidos por meio dos questionários aplicados foram analisadas as percepções dos respondentes quanto aos indicadores da Dimensão I: Ambiente Educativo.

Figura 3 - Indicador: Amizade e solidariedade.

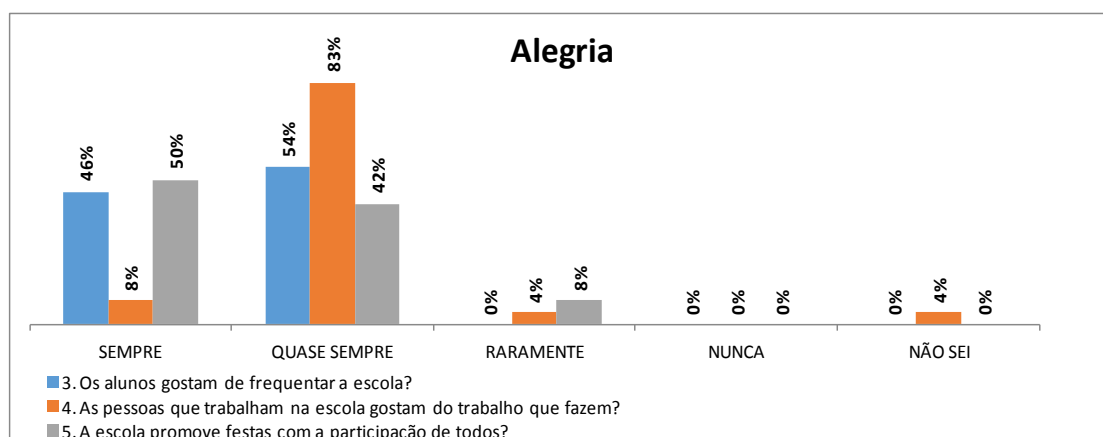


Fonte - Autoria própria.

No que tange ao indicador amizade e solidariedade, o gráfico da figura 3 mostra que 91% dos respondentes admitem que, sempre ou quase sempre, encontram pessoas dispostas a ajudá-los quando estão enfrentando algum problema pessoal. Quando questionados se o ambiente escolar favorece o desenvolvimento de amizades recíprocas, constatou-se que 88% dos respondentes consideram que, sempre ou quase sempre, o ambiente educativo contribui para a amizade de todos.

O gráfico da figura 4 mostra os resultados obtidos para o indicador alegria que mede o nível de satisfação dos alunos por estarem na instituição e, dos profissionais com o trabalho que desenvolvem na escola. Os dados evidenciam que 100% dos respondentes consideram que os alunos se sentem bem frequentando a escola e 91% admitem que os funcionários, sempre ou quase sempre, gostam do trabalho que executam.

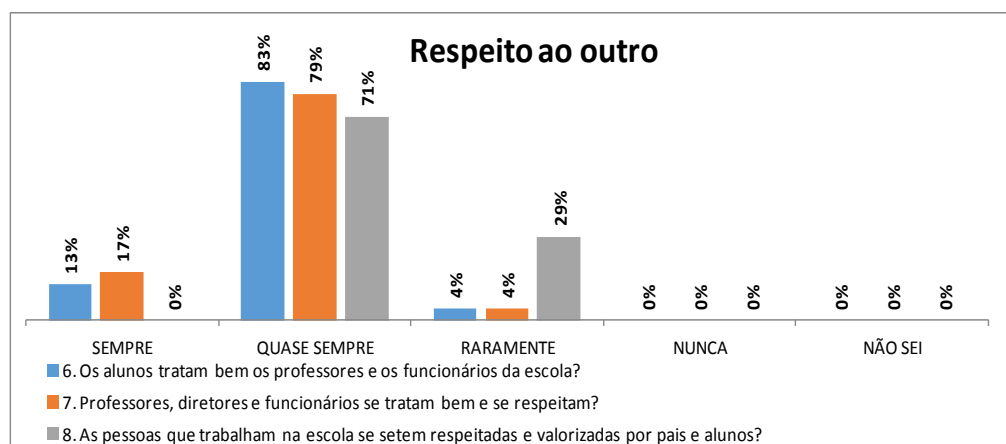
Figura 4 - Indicador: Alegria



Fonte - Autoria própria.

No que tange ao questionamento em relação à promoção de festas na instituição com a participação de todos, verificou-se que 92% responderam que a escola, sempre e quase sempre, promove festas com a participação da comunidade escolar, evidenciando assim que o ambiente escolar que estimula a confraternização.

Figura 5 - Indicador: Respeito ao outro.



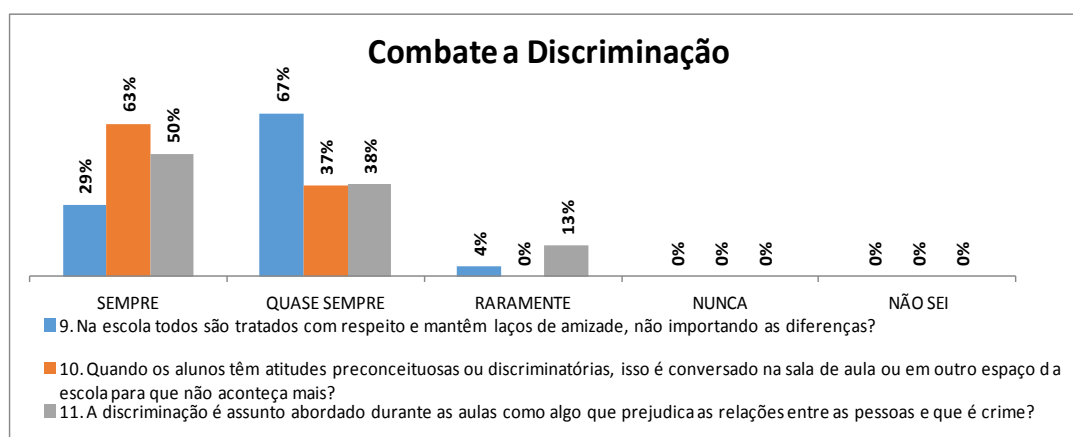
Fonte - Autoria própria.

Por sua vez, o gráfico da figura 5 apresenta os resultados para o indicador respeito ao outro, que busca avaliar as relações entre professores e alunos, bem como entre diretores, professores e funcionários, e, finalmente, se os funcionários se sentem respeitados e valorizados pelos pais e alunos. Verifica-se que 96% dos respondentes consideram que, sempre e quase sempre, os alunos tratam bem os professores e os funcionários e, 96% da amostra admitem que professores e funcionários se relacionam bem e respeitosamente. Com relação a se sentirem valorizadas por pais



e alunos, 29% responderam que raramente se sentem desta forma e, 71%, quase sempre, se sentem valorizados e respeitados. Segundo Bergamini (2008), o reconhecimento é um fator intrínseco, já que se refere à necessidade de auto realização. Na pirâmide de Maslow, o status e reconhecimento estão incluídos na estima, que é o penúltimo degrau para se chegar ao topo sendo este a auto realização. (FERREIRA et al., 2010)

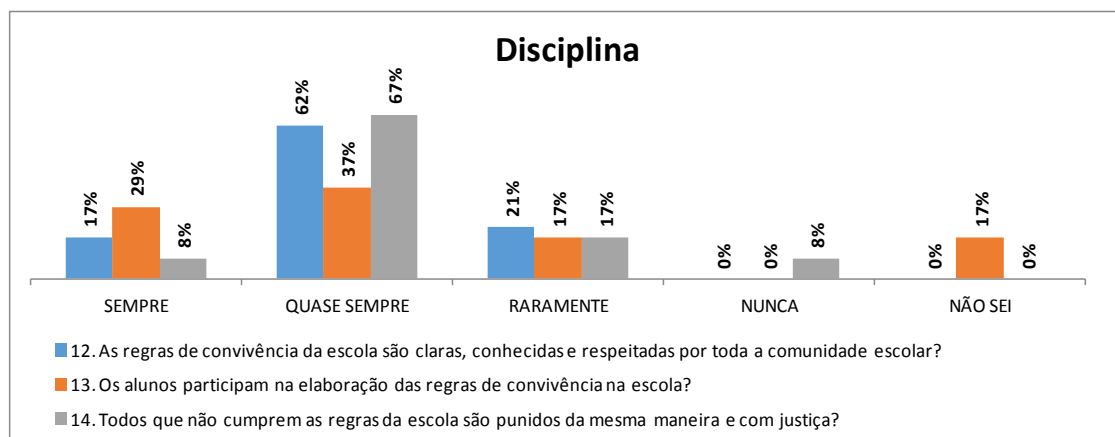
Figura 6. Indicador: Combate à discriminação.



Fonte - Autoria própria.

Com relação ao indicador combate à discriminação, os entrevistados avaliaram positivamente (Figura 6), onde, 96% confirmam que sempre ou quase sempre, todos são tratados com respeito e mantêm laços de amizade. O gráfico da figura 6 mostra que 63% dos respondentes avaliaram que sempre que alunos têm atitudes preconceituosas e, o assunto é abordado em sala de aula, por sua vez, 50% dos respondentes admitem que sempre abordam o assunto discriminação como algo que prejudica as relações entre as pessoas. Segundo Cury (2002), deve haver o reconhecimento da igualdade de todos para que não haja portas abertas para as discriminações.

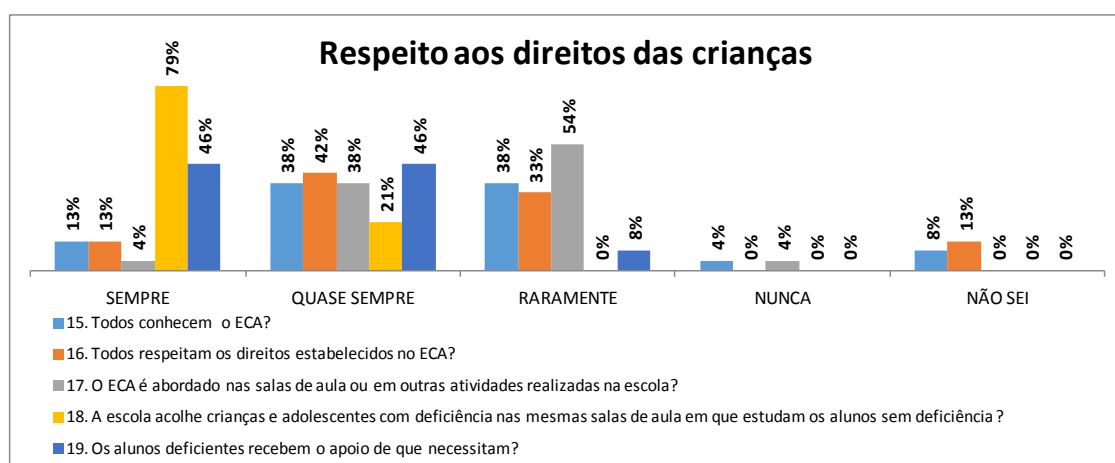
Figura 7 - Indicador: Disciplina.



Fonte - Autoria própria.

No que diz respeito ao indicador disciplina, que mostra o quanto a comunidade escolar respeita as regras da escola, os gráficos da figura 7 evidenciam que 62% dos respondentes avaliaram que as regras de convivência da escola são claras, conhecidas e respeitadas por todos. Com relação à participação dos alunos na elaboração das regras 38% revelam que quase sempre os mesmos participam da formulação das mesmas. Por sua vez, 67% dos professores respondentes consideram que, quase sempre os que não cumprem as regras são punidos da mesma maneira e com justiça, prevalecendo a isonomia.

Figura 8 - Indicador: Respeito aos direitos das crianças.



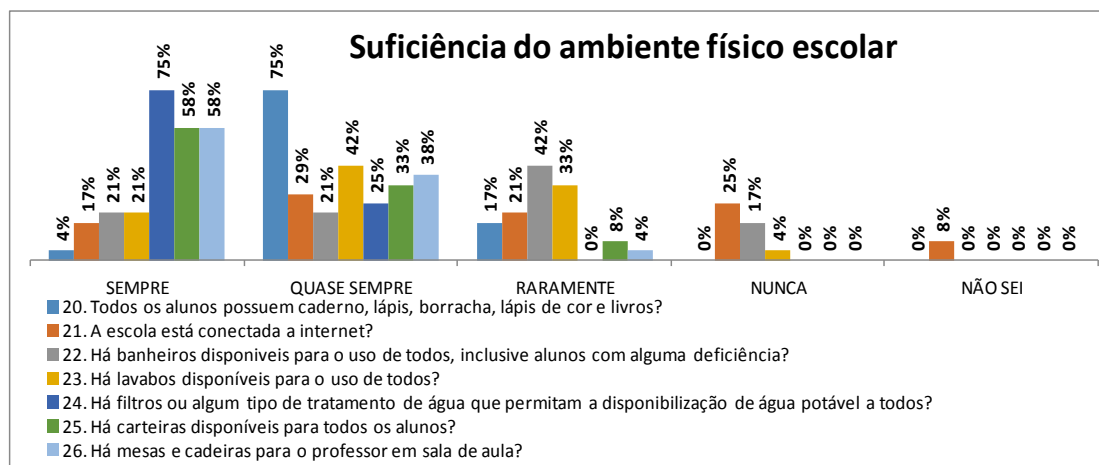
Fonte - Autoria própria.

No que tange o indicador respeito aos direitos da criança, sendo estes direitos relacionados ao ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente) entre outros, 38%

(Figura 8) avaliaram que raramente as pessoas conhecem o estatuto, enquanto 48% dos respondentes consideram que, sempre e quase sempre, o ECA é do conhecimento de todos. Por sua vez, 55% admitem que todos respeitam os direitos estabelecidos no estatuto, ainda assim, 13% responderam que não sabem se esses direitos são respeitados por todos. Perguntados se o ECA é abordado em sala de aula ou em outras atividades escolares, 54% avaliaram que raramente a abordagem ocorre. Este resultado destoa das questões anteriores sobre o conhecimento e o respeito do estatuto. O resultado das questões 18 e 19, quanto à inclusão de crianças deficientes na instituição, 79% afirmam que a escola sempre acolhe crianças com deficiência, e outros 92% avaliam que o apoio recebido pelos estudantes com deficiência acontece, sempre ou quase sempre, fortalece a ideia de que a escola tem ambiente educativo propício à amizade e solidariedade.

As figuras abaixo apresentam a tabulação dos dados obtidos com as percepções dos respondentes quanto aos indicadores da Dimensão II: Ambiente Físico Escolar.

Figura 9 - Indicador: Suficiência do ambiente físico escolar.

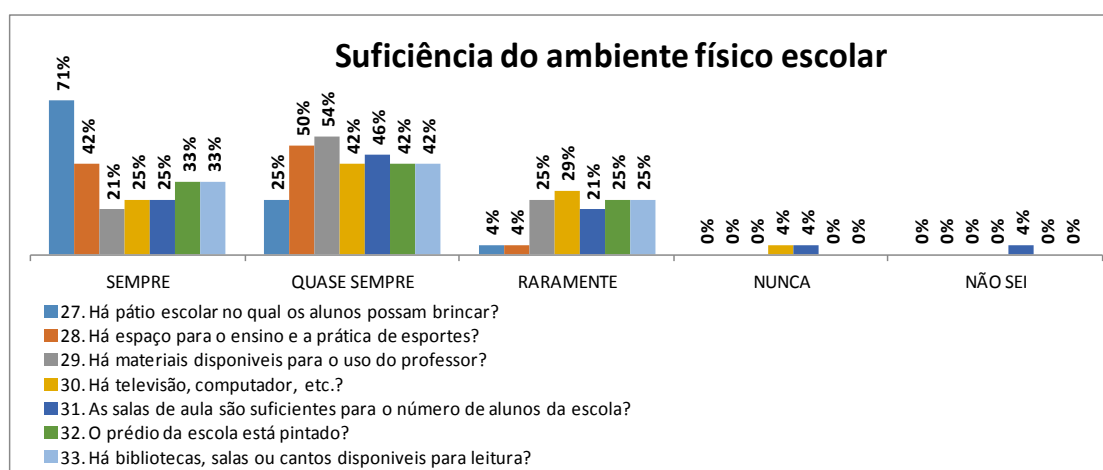


Fonte - Autoria própria.

Com relação ao indicador suficiência do ambiente físico escolar, que se refere aos móveis, equipamentos e alguns espaços da instituição, apresentado na figura 9, 75% dos respondentes afirmam que quase sempre os alunos possuem caderno, lápis, entre outros materiais de uso individual. Quando perguntados se a escola está conectada com a *internet*, nota-se que há uma clara divergência de respostas, 46% afirmam que nunca ou raramente, a escola está conectada, enquanto os outros 46%

afirmam que, sempre ou quase sempre, há conexão com a *internet*. No que diz respeito à existência de banheiros para o uso de todos, inclusive de pessoas deficientes, 59% responderam que, raramente ou nunca, há banheiros disponíveis para todos. Em se tratando da existência de lavabos, 42% consideram que há disponibilidade para o uso de todos. Perguntados sobre os filtros com água potável 75% afirmaram que sempre há filtros disponíveis para o uso. No que tange a disponibilidade de carteiras, 58% consideram que sempre há carteiras para o uso de todos alunos. 96% dos professores respondentes afirmam que, sempre ou quase sempre, há mesas e cadeiras para os docentes.

Figura 10 - Indicador: Suficiência do ambiente físico escolar.

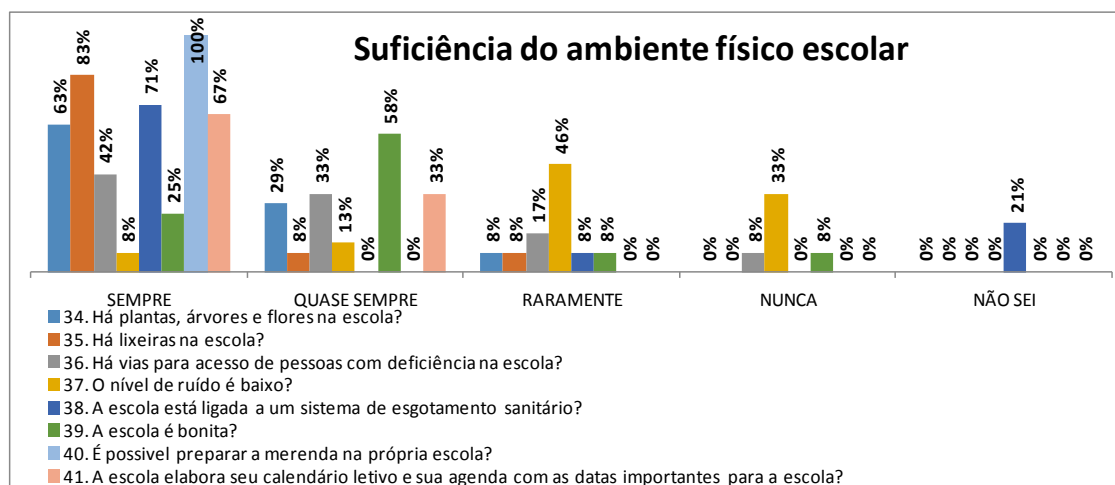


Fonte - Autoria própria.

Dos entrevistados, conforme figura 10, 71% avaliaram que sempre os alunos podem brincar no pátio escolar. Perguntados sobre o espaço para o ensino e prática de esporte, 50% responderam que quase sempre há espaço. Sobre os materiais disponíveis para o uso dos professores 54% opinaram que quase sempre há disponibilidade, porém 25% afirmam que raramente os materiais estão disponíveis. O mesmo ocorre com a televisão, computadores, DVD's e etc., onde 42% afirmam que quase sempre e 29% dizem que raramente há aparelhos para o uso nas atividades pedagógicas. Pode ser que os materiais e aparelhos não cheguem ou não estejam disponíveis a todos de forma igualitária, ou ainda que alguns professores procurem utilizá-los mais que outros em suas atividades. Com relação à suficiência das salas, os respondentes afirmam que quase sempre (46%) as salas são suficientes, segundo Magalhães (2015), o número máximo de alunos na pré-escola é de 25 alunos por

professor, devendo a escola realizar a distribuição dos alunos nas salas observando o espaço por metro quadrado por aluno. No que tange a pintura da escola, 42% respondeu que quase sempre a instituição possui pintura. Sobre biblioteca, salas ou cantos que possuam acervo literário, 42% respondeu que, quase sempre existem estes espaços para leitura.

Figura 11 - Indicador: Suficiência do ambiente físico escolar

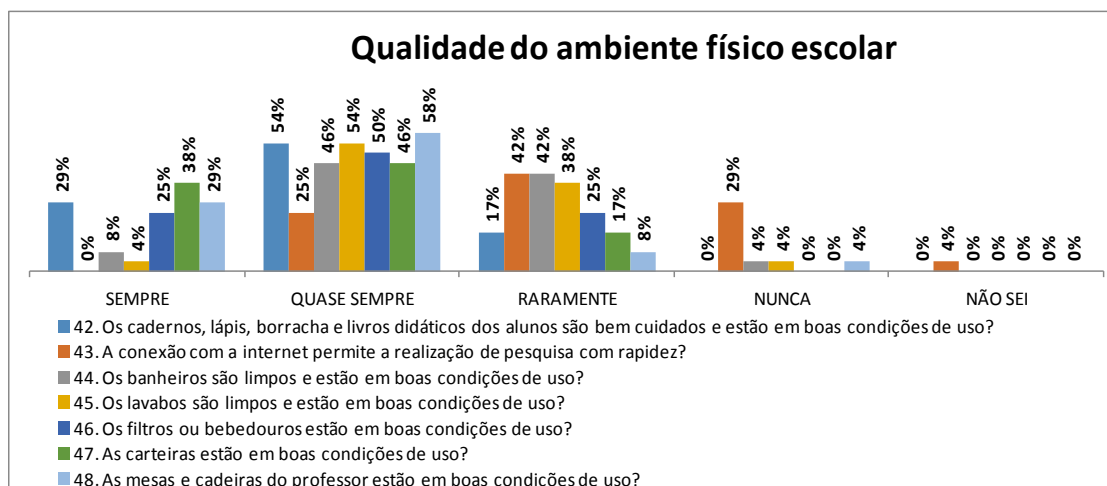


Fonte - Autoria própria.

A respeito ao ambiente físico, a figura 11 mostra que 63% dos entrevistados admitem que a escola possui plantas, árvores e flores. Sobre a existência de lixeiras, 83% confirmam que sempre têm local de destinação do lixo. Com relação a estrutura física para recepcionar as pessoas com deficiência, 75% afirmam que, sempre ou quase sempre, há vias de acesso na escola para pessoas que possuam alguma limitação física. Por se tratar de uma instituição de ensino que atende mais de mil alunos desde a creche a educação fundamental, 79% dos entrevistados admitem que, raramente ou nunca, o nível de ruído é baixo. Por sua vez, 71% dos respondentes confirmam que a instituição sempre está ligada a uma rede de esgotamento sanitário, mesmo com esta avaliação positiva, o fato de ser uma escola em área urbana, não causou a certeza do sistema de esgotamento sanitário em 21% dos respondentes que não souberam avaliar se existe ou não a rede saneamento. No que tange a preparação da merenda, 100% afirmou que é possível preparar as refeições dentro da escola, tendo essa inclusive um refeitório equipado com cozinha para o preparo dos alimentos. A escola segundo os entrevistados sempre (67%) elabora o calendário de acordo com as datas importantes, vale ressaltar que, o calendário escolar é

produzido todos os anos pela Secretaria da Educação, juntamente com as Diretorias Regionais da Educação. Os calendários escolares podem ser adaptados pelas DRE's de acordo com os imprevistos que podem ocorrer ao longo do ano escolar.

Figura 12 - Indicador: Qualidade do ambiente físico escolar.

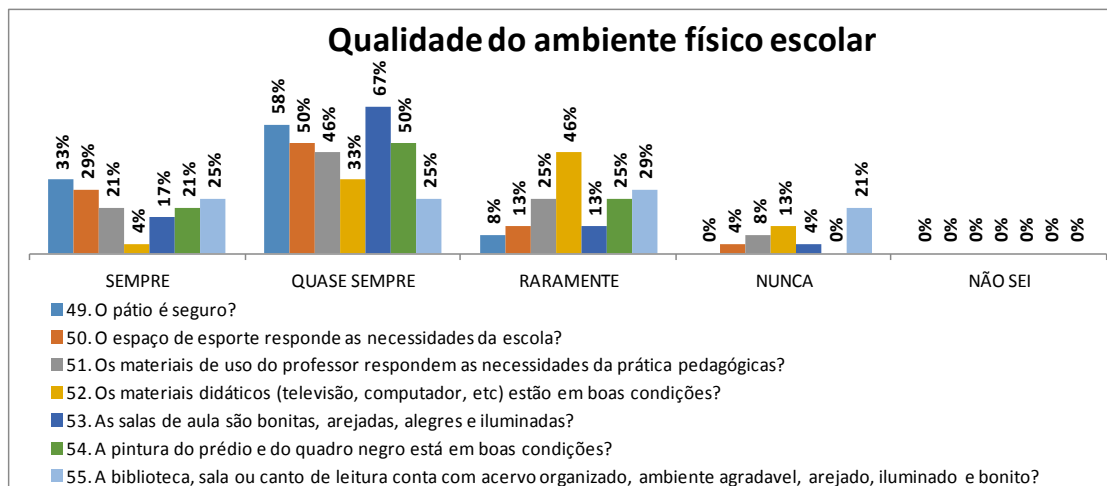


Fonte - Autoria própria.

Na figura 12 tem-se o gráfico do indicador qualidade do ambiente físico escolar, em que 83% dos entrevistados afirmam que os materiais de uso individual dos alunos como: cadernos, lápis, borracha e livros didáticos estão, sempre ou quase sempre, em boas condições de uso. Observa-se que os materiais como livros didáticos são oferecidos aos alunos pela própria instituição de ensino pública. Por sua vez, perguntados sobre a rapidez da realização de pesquisa na *internet*, 71% dos respondentes confirmam que, raramente ou nunca, a conexão é rápida. É importante esclarecer que na instituição não existe conexão *wifi*, somente a cabo, e é considerada por alguns lenta e instável. No que diz respeito às condições de uso e limpeza dos banheiros, 54% responderam que, sempre ou quase sempre, os mesmos estão em boas condições, mesmo com esta avaliação positiva observa-se que 46% avaliaram que, raramente ou nunca, os banheiros estão limpos em boas condições de uso, pode ser que esta avaliação ocorra devido ao grande uso do espaço. No entanto, para as boas condições e limpeza dos lavabos, 58% confirmam que, sempre ou quase sempre, os lavatórios estão limpos e em bom estado para uso. Sobre os filtros ou bebedouros 75% avaliam positivamente as condições, para eles sempre ou quase sempre os bebedouros estão em perfeito estado para uso. Sobre as carteiras utilizadas pelos alunos, 84% afirmam que, sempre ou quase sempre, estas estão em

boas condições de uso. Referente as mesas e cadeiras utilizadas pelo professor, 87% dos respondentes foram positivos ao afirmarem que, sempre ou quase sempre, estes móveis encontram-se adequados para as condições de uso.

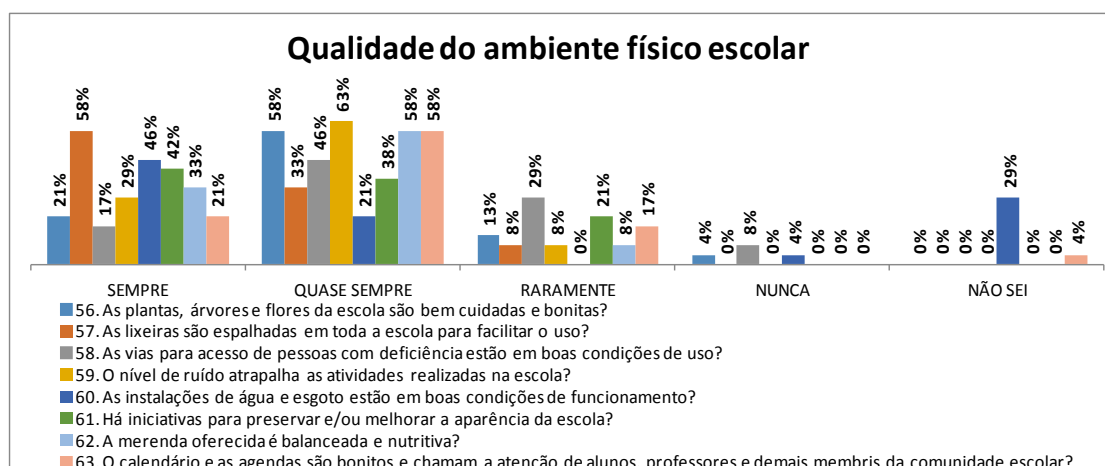
Figura 13 - Indicador: Qualidade do ambiente físico escolar.



Fonte - Autoria própria.

Observa-se que na figura 13 que 91% dos professores consideram que, sempre ou quase sempre, o pátio é seguro para as crianças. Além disso, 89% avaliaram que o espaço para a prática de esportes corresponde, sempre ou quase sempre, as necessidades da escola. Para 67% dos entrevistados os materiais de uso do professor como giz, quadro, livros, jogos e mapas, sempre ou quase sempre, atendem as necessidades da prática pedagógica. No entanto, 59% avaliaram que os materiais didáticos como: televisão, computador, aparelha de som, DVD entre outros, raramente ou nunca, estão em boas condições de uso. Quanto às salas de aula serem bonitas, arejadas, alegre e iluminadas, 67% afirmam que, quase sempre as salas são agradáveis. Sobre a pintura do prédio e do quadro negro, ainda utilizado pela escola, 71% admitem que, sempre ou quase sempre, os locais estão pintados. Observa-se que quando perguntados se a biblioteca, sala ou canto de leitura conta com acervo organizado, ambiente agradável, arejado, iluminado e bonito, 50% dos respondentes afirmaram que, sempre ou quase sempre, o ambiente se mostra organizado e agradável, no entanto, outros 50% responderam que, raramente ou nunca, a biblioteca conta com acervo organizado ou é agradável.

Figura 14 - Indicador: Qualidade do ambiente físico escolar.

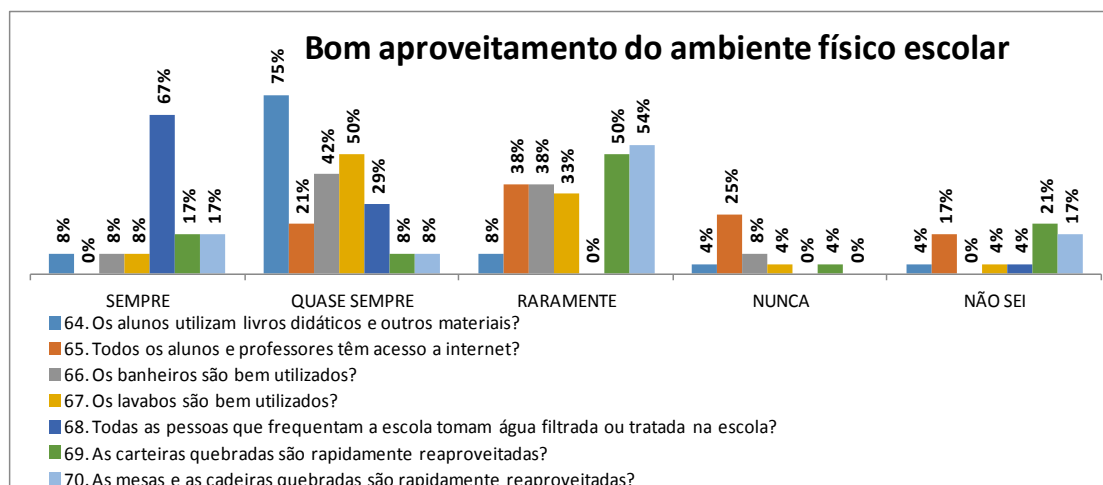


Fonte - Autoria própria.

Referente à flora da escola como mostra a figura 14, 58% dos entrevistados consideram que quase sempre as plantas estão bem cuidadas. No que tange a disposição das lixeiras, 58% afirmam que sempre estão em locais de fácil uso. Por sua vez, 46% consideram que as vias para acesso de pessoas com deficiência estão em boas condições de uso. Com relação ao ruído, 63% consideram que quase sempre o nível do barulho atrapalha as atividades. As instalações de água e esgoto são consideradas sempre em boas condições por 46% dos respondentes, e ainda 42% afirmam que sempre há iniciativas para melhorar a aparência da escola. A merenda oferecida é considerada por 91% dos professores como, sempre ou quase sempre, nutritiva e balanceada. Além disso, 58% alegam que quase sempre o calendário escolar chama a atenção da comunidade.



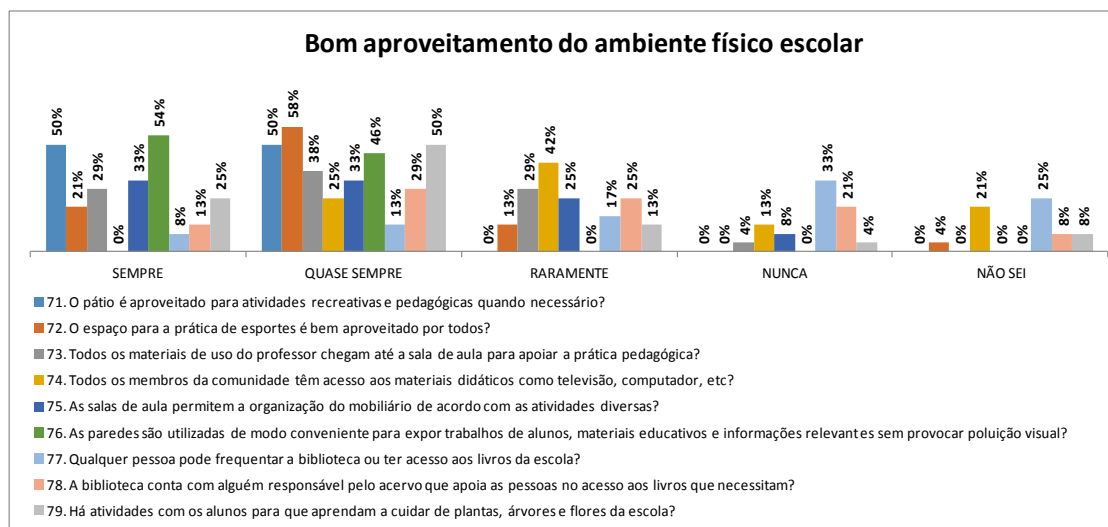
Figura 15 - Indicador: Bom aproveitamento do ambiente físico escolar.



Fonte - Autoria própria.

Com relação ao indicador bom aproveitamento do ambiente físico escolar, os resultados obtidos são apresentados na figura 15, perguntados se os alunos utilizam os livros didáticos e outros materiais, 75% dos respondentes afirmam que quase sempre os livros são utilizados, por sua vez, 63% admitiram que, raramente ou nunca, os alunos e professores tem acesso à *internet*. Perguntados se os banheiros são bem utilizados 50% confirmaram que, sempre ou quase sempre, os banheiros são bem utilizados, no que se refere aos lavabos 58% responderam que, sempre ou quase sempre, os lavabos são bem utilizados. Por sua vez, perguntados se todas as pessoas que frequentam a escola tomam água filtrada, 67% afirmaram que sempre tomam água tratada. No que diz respeito aos móveis, 50% dos entrevistados responderam que raramente as carteiras quebradas são rapidamente reaproveitadas, já 21% não souberam responder à questão. Quanto às mesas e cadeiras dos professores, 54% respondeu que assim como as carteiras raramente são reaproveitadas rapidamente.

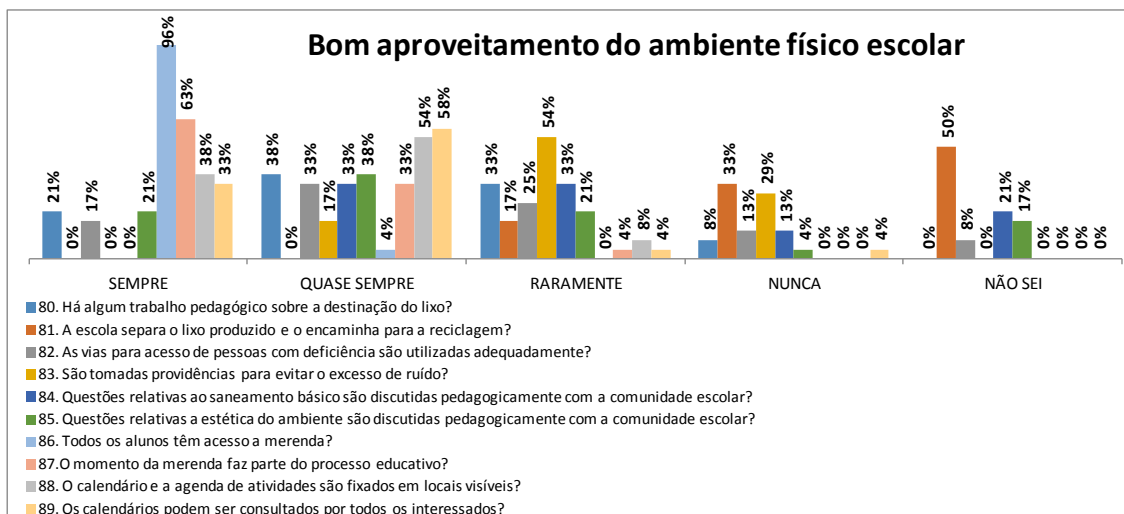
Figura 16 - Indicador: Bom aproveitamento do ambiente físico escolar.



Fonte - Autoria própria.

A respeito do pátio, 100% dos respondentes, como mostra a figura 16, avaliaram que o mesmo é aproveitado, sempre ou quase sempre, para atividades recreativas e pedagógicas quando necessário. Assim como 58% admitiram que o espaço para prática de esportes quase sempre é bem aproveitado por todos. Questionados se todos os materiais de uso do professor chegam até a sala de aula para apoiar a prática pedagógica 50% responderam que quase sempre isso ocorre. Por sua vez, 42% confirmaram que raramente todos os membros da comunidade têm acesso aos materiais didáticos como televisão, computador entre outros. As salas de aula para 66% dos entrevistados permitem, sempre ou quase sempre, a organização do mobiliário de acordo com as atividades diversas, como rodas, trabalhos em grupo entre outros. Para 54% as paredes sempre são utilizadas de modo conveniente para expor os trabalhos dos alunos, materiais educativos e informações. No entanto, 33% admitem que qualquer pessoa nunca pode frequentar a biblioteca, e outros 25% alegam não saber se existe essa possibilidade. Sobre a biblioteca contar com alguém responsável pelo acervo, 46% responderam que, raramente ou nunca, têm uma pessoa para apoiar no acesso aos livros. No que se refere ao cuidado das plantas, 75% afirmam que, sempre ou quase sempre, existe as atividades para que os alunos aprendam cuidar.

Figura 17 - Indicador: Bom aproveitamento do ambiente físico escolar.



Fonte - Autoria própria.

No gráfico da figura 17 observa-se que 38% dos respondentes consideram que quase sempre há trabalho pedagógico sobre a destinação do lixo. No entanto, 50% não sabem se a escola encaminha o lixo para reciclagem. Perguntados sobre as vias para acesso de deficientes, 33% admitiram que quase sempre as vias são utilizadas adequadamente. Sobre o excesso de ruído, 83% dos entrevistados reconhecem que, raramente ou nunca, são tomadas providências para evitar o excesso. No que tange ao saneamento básico, 33% confirmam que raramente o assunto é discutido com a comunidade escolar, outros 21% não souberam responder. 96% consideram que todos os alunos sempre têm acesso a merenda e 63% afirmam que o momento da merenda sempre faz parte do processo educativo, ou seja, os alunos são orientados sobre como se servir, se alimentar, escovar os dentes, etc. No que diz respeito ao calendário escolar 54% responderam que quase sempre o calendário é fixado em local visível e 58% confirmou que quase sempre o calendário pode ser consultado por todos os interessados.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo buscou realizar uma pesquisa com os professores de educação infantil de uma instituição pública, com o objetivo de conhecer a percepção dos mesmos em relação à qualidade da educação segundo o ambiente educativo e o ambiente físico escolar.

Os resultados da pesquisa mostraram que, os professores, de modo geral, se revelaram satisfeitos quanto ao ambiente escolar. A educação infantil tem sua qualidade no ambiente educativo percebida pelos docentes por meio dos indicadores, amizade e solidariedade, alegria, respeito ao outro, combate à discriminação, disciplina e respeito aos direitos das crianças. A qualidade das relações entre todos é evidenciada pela percepção do ambiente propício a amizade e ao respeito.

Por sua vez, o instrumento evidenciou que os professores quase sempre se sentem valorizados por pais e alunos. Pode-se inferir que, o reconhecimento que recebem auxilia nas relações da comunidade com a escola.

A análise dos resultados revelou que o Estatuto da Criança e do Adolescente, sendo um dos que regem o ambiente escolar, não é conhecido por toda a comunidade, o que se torna um dado preocupante, visto que, profissionais que não conhecem os direitos de seus alunos não podem exercer seu trabalho com total qualidade. Os docentes e a comunidade devem procurar adquirir conhecimentos sobre as leis, considerando a importância que tal fato tem para a melhoria da qualidade da educação.

No tocante ao ambiente físico escolar, representados pelos indicadores: suficiência no ambiente físico escolar, qualidade no ambiente físico escolar e bom aproveitamento do ambiente físico escolar notou-se que, a infraestrutura tem grande peso em relação qualidade da educação. A falta de *internet* de alto desempenho, recurso hoje considerado indispensável em muitas instituições e de material didáticos descentes, demonstra o quão limitados os alunos e professores ficam com relação ao uso de materiais e recursos para práticas pedagógicas.

No que diz respeito à estrutura, considera-se preocupante que a instituição, como uma escola inclusiva, tendo alunos que necessitam utilizar estruturas adaptadas, possui raramente ou nunca, banheiros para aqueles que têm limitações físicas.

Os resultados encontrados contribuem para que a escola sendo uma instituição pública que busca prestar o melhor serviço para a sociedade, continue fazendo da instituição um ambiente de confraternização entre todos, que auxilie no crescimento da comunidade despertando o aumento da interação dos pais e responsáveis no processo de ensino e formação das crianças.

Por fim, infere-se que, contrariando o que a sociedade julga como um serviço ruim, para os professores a escola presta serviços de qualidade. Os mesmos

avaliaram muito bem os aspectos apresentados e pelo que mostram os indicadores, os professores parecem estar motivados no ambiente de confraternização, avaliando bem todo o ambiente e qualificando os serviços prestados pela escola.

Por ser uma instituição pública ficam restritas as ações para a mudança na infraestrutura, sendo assim, cabe à comunidade escolar pressionar o governo e trabalhar juntamente com a escola para as devidas melhorias.

O estudo realizado observou apenas os alguns aspectos do ambiente educativo e do ambiente físico escolar, sendo uma das limitações do trabalho a impossibilidade de trabalhar todas as dimensões do Indique, além da dificuldade de aplicar o instrumento para toda a comunidade escolar.

Para pesquisas futuras, sugere-se fazer um estudo mais aprofundado utilizando todas as dimensões do Indique, além de realizar uma pesquisa qualitativa e quantitativa com a comunidade escolar.

É importante que os Indicadores da Qualidade na Educação sejam disseminados para todas as instituições, a fim de que, estas possam acompanhar a qualidade e realizar o ciclo contínuo de melhoria em todos os aspectos da escola.

## REFERÊNCIAS

ACÃO EDUCATIVA et al. *Indicadores da qualidade na educação*. São Paulo: 2004.

ARROYO, Miguel Gonzales. Pedagogia das relações de trabalho. *Revista Trabalho & Educação*, v. 2, ago./dez, p. 61-67. Belo Horizonte: Núcleo de estudo sobre trabalho e educação, Faculdade de Educação/UFMG, 1997. Disponível em: <<http://www.portal.fae.ufmg.br/seer/index.php/trabedu/issue/view/70/showToc>>. Acesso em: 24 ago. 2015.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. *Motivação nas organizações*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BARBOSA, Priscila Maria Romero. *Breve relato da história da educação excludente: do início da colonização aos dias de hoje em nosso país*. Rio de Janeiro: Centro de Ciências e Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0337.html>>. Acesso em: 24 ago. 2015.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF. Disponível em: <[https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0C CUQFjABahUKEwi\\_2afI6ZnIAhVCFZAKHZ60DZY&url=http%3A%2F%2Fbd.camara.gov.br%2Fbd%2Fbitstream%2Fhandle%2Fbdcamara%2F15261%2Fconstituicao\\_federal\\_35ed.pdf%3Fsequence%3D9&usg=AFQjCNHs419NgvxcRGlpeUazMQ1Bntkd dg&sig2=e-p1hCAeXuYR1WI6mfTGyw&cad=rja](https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0C CUQFjABahUKEwi_2afI6ZnIAhVCFZAKHZ60DZY&url=http%3A%2F%2Fbd.camara.gov.br%2Fbd%2Fbitstream%2Fhandle%2Fbdcamara%2F15261%2Fconstituicao_federal_35ed.pdf%3Fsequence%3D9&usg=AFQjCNHs419NgvxcRGlpeUazMQ1Bntkd dg&sig2=e-p1hCAeXuYR1WI6mfTGyw&cad=rja)> Acesso: 24 ago. 2015.

BRASIL. *Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996*. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 11. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2015. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/documentos-e-pesquisa/publicacoes/edicoes/paginas-individuais-dos-livros/lei-de-diretrizes-e-bases-da-educacao-nacional>>. Acesso em: 24 ago. 2015.

CAMPOS, Vicenti Falconi. *TQC: controle da qualidade total* (no estilo japonês). Belo Horizonte, MG: Fundação Christiano Ottoni/UFMG, 1992.

CURY, Carlos Roberto Jamil. Direito à educação: direito à igualdade, direito à diferença. *Cadernos de pesquisa*, n. 116, p. 245-262, 2002.

DISTRITO FEDERAL, Secretaria do Estado da Educação. *Regimento Escolar das Instituições Educacionais da Rede Pública de Ensino do Distrito Federal*, Brasília, 2009. Disponível em: <<http://saedf.org.br/site/arquivos/legislacao/REGIMENTO%20DAS%20ESCOLAS%20PUBLICAS%20DO%20DF,DE%2011DEDEZEMBRODE%202009.pdf>> Acesso em: 24 ago. 2015.

FERREIRA, André; DEMUTTI, Carolina M.; GIMENEZ, Paulo Eduardo O. *A Teoria das Necessidades de Maslow: A Influência do Nível Educacional Sobre a sua Percepção no Ambiente de Trabalho*. XIII Semead, Seminários em Administração, 2010.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. *Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação*. McGraw Hill Brasil, 2014.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas, 1994.

JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. *Administração de operações de serviços*. Tradução Ailton Bomfim Brandão. São Paulo: Atlas, 2002.

KOTLER, Philip; BLOOM, Paul N.; HAYES, Thomas. *Marketing de serviços profissionais*. 2. ed. São Paulo: Manole, 2002.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Laner. *Administração de Marketing*. Tradução Mônica Rosenberg, Brasil Ramos Fernandes, Cláudia Freire. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hill, 2006.

LA CASAS, Alexandre Luzzi. *Marketing de serviços*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. *Ciência & Saúde Coletiva*. v.1, n. 05, 2000.

MAGALHÃES, Marcos. *Agencia Senado*, 2015. Disponível em: <  
<http://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2012/10/16/comissao-de-educacao-aprova-limite-para-numero-de-alunos-por-turma>> Acesso em: 25 set. 2015.

MORIN, Estelle M. Os sentidos do trabalho. *RAE*, v. 41, n. 3, p. 9, 2001.

PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da qualidade: teoria e prática*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão & Produção*, v. 12, n. 2, p. 279-293, 2005.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. *Pesquisa de Marketing: conceitos e metodologias*. 3. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SCHEMENNER, Roger W.. *Administração de operações em serviço*. Tradução Lenke Peres. São Paulo: Futura, 1999.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. *Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente*. Brasil: McGraw Hill, 2014.

**APÊNDICE 1**  
**QUESTIONÁRIO APLICADO NO ESTUDO**

**QUESTIONÁRIO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES EM RELAÇÃO A  
QUALIDADE DA EDUCAÇÃO SEGUNDO O AMBIENTE ESCOLAR E EDUCATIVO DE  
UMA ESCOLA DE EDUCAÇÃO INFANTIL PÚBLICA**

Esta é uma pesquisa com fins acadêmicos que tem como objetivo validar informações acerca do tema escolhido para o trabalho de conclusão de curso: **a percepção dos professores em relação a qualidade da educação segundo o ambiente escolar e educativo de uma escola de educação infantil pública.** O tempo estimado para a resposta do seguinte questionário é de aproximadamente 10 minutos, portanto conto com a sua rápida colaboração que será de extrema importância para conclusões mais concretas sobre o assunto. As perguntas serão fechadas podendo as respostas ser a partir da escala: quase sempre, sempre, raramente ou nunca.

Esclareço, ainda, que todas as informações aqui dispostas são confidenciais e que este questionário é anônimo, então não hesite em respondê-las de forma imparcial e fidedigna.

**a) AMIZADE E SOLIDARIEDADE**

1. Quando alguém (colegas ou alunos) chega à escola com algum problema pessoal encontra pessoas dispostas a ajudar?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

2. O ambiente da escola favorece a amizade entre todos (entre alunos e alunos; entre professores e alunos; entre os professores, etc.)?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

**b) ALEGRIA**

3. Os alunos gostam de frequentar a escola?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

4. As pessoas que trabalham na escola gostam do trabalho que fazem?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

5. A escola promove festas com a participação de pais, alunos, professores e funcionários?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei



**c) RESPEITO AO OUTRO**

6. Os alunos tratam bem os professores e os funcionários da escola?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

7. Professores, diretores e funcionários se tratam bem e se respeitam?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

8. As pessoas que trabalham na escola se sentem respeitadas e valorizadas por pais e alunos?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

**d) COMBATE À DISCRIMINAÇÃO**

9. Na escola todos são tratados com respeito e mantêm laços de amizade, não importando se são negros, brancos, indígenas, pessoas com deficiência, ricos ou pobres, homens ou mulheres, homossexuais ou não?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

10. Quando os alunos têm atitudes preconceituosas ou discriminatórias, isso é conversado na sala de aula ou em outro espaço da escola para que não aconteça mais?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

11. A discriminação é assunto abordado durante as aulas como algo que prejudica as relações entre as pessoas e que é crime?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

**e) DISCIPLINA**

12. As regras de convivência da escola são claras, conhecidas e respeitadas por toda a comunidade escolar?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

13. Os alunos participam na elaboração das regras de convivência na escola?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

14. Todos (alunos, professores, diretor, e demais profissionais da escola) que não cumprem as regras da escola são punidos da mesma maneira e com justiça?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

**f) RESPEITO AOS DIREITOS DAS CRIANÇAS**

15. Todos conhecem o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

16. Todos respeitam os direitos estabelecidos no ECA?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

17. O ECA é abordado nas salas de aula ou em outras atividades realizadas na escola?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

18. A escola acolhe crianças e adolescentes com deficiência nas mesmas salas de aula em que estudam os alunos sem deficiência?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

19. Os alunos deficientes recebem o apoio de que necessitam?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

**g) SUFICIÊNCIA DO AMBIENTE FÍSICO ESCOLAR**

20. Todos os alunos possuem caderno, lápis, borracha, lápis de cor e livros?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

21. A escola está conectada à *internet*?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

22. Há banheiros disponíveis para o uso de todos, inclusive dos alunos com alguma deficiência?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

23. Há lavabos disponíveis para o uso de todos?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

24. Há filtros ou algum tipo de tratamento de água que permitam a disponibilização de água potável a todos?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

25. Há carteiras disponíveis para todos os alunos?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

26. Há mesas e cadeiras para o professor na sala de aula?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

27. Há pátio escolar no qual os alunos possam brincar?

☐ Sempre    ☐ Quase sempre    ☐ Raramente    ☐ Nunca    ☐ Não sei

28. Há espaço para o ensino e a prática de esportes?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

29. Há giz, quadro, livros, brinquedos e mapas disponíveis para o uso do professor?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

30. Há televisão, computador, DVD, aparelho de som, etc.?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

31. As salas de aula são suficientes para o número de alunos da escola?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

32. O prédio da escola está pintado?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

33. Há bibliotecas, salas ou cantos disponíveis para leitura?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

34. Há plantas, árvores e flores na escola?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

35. Há lixeiras na escola?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

36. Há vias para acesso de pessoas com deficiência a escola?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

37. O nível de ruído é baixo?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

38. A escola está ligada a um sistema de esgotamento sanitário?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

39. A escola é bonita?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

40. É possível preparar a merenda na própria escola?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

41. A escola elabora seu calendário letivo e sua agenda com as datas importantes para a escola?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

#### **h) QUALIDADE DO AMBIENTE FÍSICO ESCOLAR**

42. Os cadernos, lápis, borracha e livros didáticos dos alunos são bem cuidados e estão em boas condições de uso?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

43. A conexão com a *internet* permite a realização de pesquisas com rapidez?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

44. Os banheiros são limpos e estão em boas condições de uso?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

45. Os lavabos são limpos e estão em boas condições de uso?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

46. Os filtros ou bebedouros estão em boas condições de uso?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

47. As carteiras estão em boas condições de uso?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
48. As mesas e as cadeiras do professor estão em boas condições de uso?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
49. O pátio é seguro?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
50. O espaço de esporte responde às necessidades da escola?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
51. Os materiais para uso do professor, como giz, quadro, livros, jogos, mapas respondem as necessidades da prática pedagógica?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
52. Os materiais didáticos, (televisão, computador, DVD, aparelho de som, etc.) estão em boas condições?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
53. As salas de aula são bonitas, arejadas, alegres e iluminadas?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
54. A pintura do prédio e do quadro negro está em boas condições?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
55. A biblioteca, sala ou canto de leitura conta com acervo organizado, ambiente agradável, arejado, iluminado e bonito?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
56. As plantas, arvores e flores da escola são bem cuidadas e bonitas?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
57. As lixeiras são espalhadas em toda a escola para facilitar o uso?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
58. As vias para acesso de pessoas com deficiência estão em boas condições de uso?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
59. O nível de ruído atrapalha as atividades realizadas na escola?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
60. As instalações de água e esgoto estão em boas condições de funcionamento?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
61. Há iniciativas para preservar e/ou melhorar a aparência da escola?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
62. A merenda oferecida é balanceada e nutritiva?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei
63. O calendário e as agendas são bonitos e chamam a atenção de alunos, professores e demais membros da comunidade escolar?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

**i) BOM APROVEITAMENTO DO AMBIENTE FÍSICO ESCOLAR**

64. Os alunos utilizam livros didáticos e outros materiais?
- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

65. Todos os alunos e professores têm acesso à *internet*?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

66. Os banheiros são bem utilizados (sem ociosidade e sem uso restrito a um número muito pequeno de pessoas)?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

67. Os lavabos são bem utilizados (sem ociosidade e sem uso restrito a um número muito pequeno de pessoas)?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

68. Todas as pessoas que frequentam a escola tomam água filtrada ou tratada na escola?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

69. As carteiras quebradas são rapidamente reaproveitadas?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

70. As mesas e as cadeiras quebradas são rapidamente reaproveitadas?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

71. O pátio é aproveitado para atividades recreativas e pedagógicas quando necessário?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

72. O espaço para a prática de esportes é bem aproveitado por todos?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

73. Todos os materiais de uso do professor chegam até a sala de aula para apoiar a prática pedagógica?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

74. Todos os membros da comunidade (alunos, pais, professores, etc.) têm acesso aos materiais didáticos como televisão, computador, etc.?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

75. As salas de aula permitem a organização do mobiliário de acordo com atividades diversas (rodas, trabalho em grupo, etc.)?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

76. As paredes são utilizadas de modo conveniente para expor trabalhos de alunos, materiais educativos, informações relevantes sem provocar poluição visual?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

77. Qualquer pessoa (pais, alunos, funcionários, professores) pode frequentar a biblioteca ou ter acesso aos livros da escola?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

78. A biblioteca conta com alguém responsável pelo acervo que apoia as pessoas no acesso aos livros que necessitam?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

79. Há atividades com os alunos para que aprendam a cuidar de plantas, árvores e flores da escola?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

80. Há algum trabalho pedagógico sobre a destinação do lixo?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

81. A escola separa o lixo produzido e o encaminha para a reciclagem?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca ☐ Não sei

82. As vias para acesso de pessoas com deficiência são utilizadas adequadamente?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

83. São tomadas providências para evitar o excesso de ruído?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

84. Questões relativas ao saneamento básico são discutidas pedagogicamente com a comunidade escolar?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

85. Questões relativas à estética do ambiente são discutidas pedagogicamente com a comunidade escolar?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

86. Todos os alunos têm acesso à merenda?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

87. O momento da merenda faz parte do processo educativo (os alunos são orientados sobre como se servir, se alimentar, escovar os dentes, etc.)?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

88. O calendário e a agenda de atividades são fixados em locais visíveis?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei

89. Os calendários podem ser consultados por todos os interessados?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Raramente      ☐ Nunca      ☐ Não sei